

상담자의 공감을 지각하는 청소년 내담자의 경험에 대한 현상학적 연구*

오예현
중앙대학교

장재홍†
서강대학교

본 연구의 목적은 청소년 내담자가 상담자의 어떤 반응을 공감적이라 지각하는지를 알아보고 이를 분류해 보는 것이다. 이를 위해 서울/ 인천 지역 청소년 상담센터 및 학교 상담실에서 5회 이상 상담을 받고 있는 청소년 내담자 15명(남자 4명, 여자 11명)을 연구 참여자로 선정하고, 상담자가 내담자의 상태나 상황을 이해했다고 느낄 때나 내담자의 생각을 알고 있다고 느낄 때, 즉 내담자가 공감적이라 느낀 상담자의 말, 행동, 느낌, 상담 분위기 등을 질문하였다. 면담자료를 Colaizzi의 현상학적 연구방법으로 분석한 결과, 67개의 구성의미, 19개의 주제, 10개의 주제군이 도출되었다. 청소년 내담자들의 지각된 공감은 '잘 듣고 활발하게 반응함', '따뜻한 보살핌', '온전한 이해', '함께 머무름', '문제해결을 위한 노력'의 총 5개 범주로 구별되었다. 이러한 결과는 청소년 내담자가 지각한 공감은 성인 내담자와 유사한 측면도 있지만, 발달적 특징에 의한 독특한 측면을 보인다는 것을 보여준다. 따라서 청소년 상담자들은 청소년 내담자의 특징을 이해하면서 적절한 상담기법을 적용하는 것이 필요하겠다.

* 주요어: 청소년, 내담자, 공감, 지각, 현상학적 연구

* 본 논문은 오예현의 2014년 8월 석사학위 논문을 일부 수정한 것임.

† 교신저자 : 장재홍. 서강대학교 심리학과, 서울특별시 마포구 백범로 35 서강대학교,
e-mail: jangjh@sogang.ac.kr, Tel: 02-705-8336.

서 론

공감에 대한 경험적 연구들은 주로 상담자 측면에서 경험된 공감에 초점을 맞추어 왔으며, 상담자가 경험한 공감(예를 들어, 나는 내담자의 심정을 깊이 이해하였다.)이 상담에서 보여 주는 효과 혹은 그 공감과 다른 변인들과의 관계에 대한 연구들(고경희, 2013; 김영란, 2005; 김영란, 연문희, 2002; 조수연, 권경인, 2011; Angus & Kagan, 2009; Duan & Hill, 1996; Rubino, Barker, Roth, & Fearon, 2000; Truax, 1966)이 주를 이루었다. 하지만 상담 장면에서 상담자와 내담자의 지각이 서로 상이할 수 있다는 사실은 상담자들의 오랜 경험(Yalom, 1985)과 여러 연구(Hill, Thompson, Cogar, & Denman, 1993; Kelly, 1998)에서 반복적으로 확인된 바 있다. 즉 상담자가 내담자를 공감했다고 경험할 지라도 내담자는 이를 달리 지각할 수 있으며, 이러한 내담자의 지각 여부가 상담의 진행과 성과에 더 중요할 것이다.

이러한 맥락에서 본 연구에서는 내담자가 상담자의 어떤 반응들을 공감이라 지각하는지 알아보고자 하며, 특히 그동안 공감연구의 대상에서 제외되었던 청소년 내담자를 대상으로 내담자가 공감적으로 느낀 상담자의 말, 행동, 느낌, 상담 분위기 등이 무엇인지 확인하고자 한다.

Barrett-Lennard(1981)는 상담자와 내담자가 소통하는 공감의 3단계 순환모델을 제시하면서 상담자가 표현한 공감을 내담자가 어떻게 지각하는지에 초점을 둔 ‘지각된 공감’에 대해 언급하였다. 그에 따르면 공감과정의 1단계는 공감적 공명(empathic resonation) 단계로 상담자가 내담자의 이야기를 공감적으로 경청하는 내적과정, 공명과 개인적 이해를 거치며, 2단계인 표현된 공감(expressed empathy) 단계에서 상담자가 공감한 바를 내담자에게 전달하게 된다. 그리고 3단계인 지각된 공감(received empathy) 단계에서 상담자가 표현한 공감을 내담자가 공감 받는 것으로 경험하게 된다. 즉 지각된 공감은 타인이 표현한 공감을 대상이 경험하는 과정, 혹은 공감해주는 사람을 경험하는 내담자의 지각을 의미하는 것이다. 경험연구들에 따르면, 이러한 내담자가 지각한 공감이 상담성고를 더 잘 예측하는 것으로 나타나고 있다. 예를 들어 Kurtz와 Grummon(1972)은 3회 후에 측정된 내담자가 지각한 공감이 다른 5개의 공감측정치들에 비해 상담성고를 더 잘 예측한다고 하였다. Greenberg, Elliott, Watson과 Bohart(2001)는 또한 관찰자나 치료자가 평정한 공감보다 내담자가 지각한 공감이 상담성고를 더 잘 예측하는 것을 확인하였다. Elliott, Bohart, Watson과 Greenberg(2011)의 연구에서도 내담자가 지각한 공감이 치료자가 지각한 공감보다 상담성고를 더 잘 예측하는 변인인 것으로 밝혀졌다. 따라서 내담자가 상담과정을 어떻게 경험하고 상담자의 공감을 어떻게 느끼는지를 이해하기 위해서는 내담자의 지각을 연구할 필요가 있으며(Plummer, 2008), 이러한 배경에 따라 지각된 공감에 대한 몇 편의 질적 연구들이 수행되었다.

Bachelor(1988)는 내담자가 지각한 공감을 더 명확히 개념화하고 내담자 관점에서 공감이라 지각되는 행동들이 무엇인지를 확인하고자 내담자 52명을 대상으로 현상학적 연구를 수행하

였다. 그 결과, 지각된 공감은 지각된 인지적 공감, 지각된 정서적 공감, 지각된 공유적 공감, 지각된 양육적 공감의 4가지 유형으로 구분되었다. 이는 내담자에 따라 공감을 지각하는 방식이 다르다는 것으로, 상담자가 효과적인 치료적 개입을 하기 위해서는 내담자가 지각하는 공감에 대해 확장된 이해가 필요하다는 것을 시사한다. 이에 기초하여 두경희(2005)는 24-35세 내담자가 지각한 공감의 의미 단위를 추출하여 내담자들이 공감적이라 지각한 상담자의 반응을 보다 구체적으로 분석하였다. 그에 따르면, 상담자의 공감적 반응은 정서접촉, 내담자의 자기이해 촉진, 수용과 존중, 상담자의 경험과 정보 활용의 4개 대유목으로 분류되었다. 또한 이정미(2012)는 31-57세 내담자를 대상으로 내담자가 지각한 공감 경험에 대해 질적 연구를 수행하였는데, 구체적으로 상담과정 중 내담자가 경험한 공감부터 상담 후 변화까지 전 과정을 통해 나타나는 공감의 형태 및 공감의 효과를 확인하였다. 이러한 연구결과들은 내담자가 상담자의 반응 중 어떠한 것을 공감이라고 지각하는지에 대해 구체적인 정보를 제시했을 뿐만 아니라, 내담자가 공감이라고 지각하는 것에는 일반적으로 상담자가 공감이라고 생각하는 언어적 반응뿐만 아니라 비언어적 반응, 즉 전반적인 느낌, 분위기 등까지도 포함된다는 것을 보여준다. 그러나 지금까지 내담자가 지각한 공감에 대한 연구는 대상이 성인내담자에 국한되어 있어 다른 연령층의 내담자에게 적용하기 어려운 점이 있다.

청소년내담자는 성인내담자와는 다른 방식으로 공감을 지각할 수 있다. Moore와 Fine(1998)은 상담자의 공감을 ‘내담자의 느낌과 요구에 꼭 맞고, 적절한 지각과 반응’으로 정의하였는데, 이러한 언급은 상담자가 공감을 할 때 내담자의 느낌뿐만 상담에 대한 요구와 기대사항도 고려해야 하며 내담자의 내면세계에 대해 정확히 지각할 뿐만 아니라 이에 부응하는 상담자의 반응도 뒤따라야 함을 말해주는 것이다. 즉, 공감적 이해와 더불어 공감적 응답도 중요한 것이다. 청소년은 발달측면에서 성인과는 다른 상황에 처해있는데, 무엇보다 성인으로부터의 독립과 자율을 추구하면서도 한편으로는 성인에 의지해야 하는 상태이며 자아 정체감이 안정화되어 있지 않아 정체감에 대한 작은 도전에도 쉽게 위협을 느끼고 방어적이 되기 쉽다(Meek & Bernet, 2001). 그래서 상담에서 청소년은 성인의 도움에 부정적인 태도를 보이면서도(김신미, 2009; 김홍순, 김청송, 2011) 상담자의 전적인 도움을 기대(김수연, 장재홍, 2011)하는 양면성을 보이며, 정체감이 확고하지 못하여 상담자의 해석(interpretation)을 자신이 실패한 것으로 상담자의 침묵을 자신을 싫어하는 것으로 오인하기 쉽다(Prout & Brown, 2007). 따라서 이러한 과도기적 발달 상태에 있는 청소년내담자는 자신의 마음과 입장을 잘 이해하는 상담자의 반응을 공감적이라 지각할 것인데, 이러한 청소년내담자의 지각된 공감은 그 내용측면에서 혹은 그 내용의 상대적 중요도 측면에서 성인내담자와는 다르게 나타날 것이라 기대한다.

한편 청소년을 대상으로 하는 기존의 공감연구들은 대개가 일반 청소년을 대상으로 공감의 기능 및 역할을 연구한 것(조용주, 2011; Graaff et al., 2014)이거나 혹은 공감훈련(박혜원,

2002; 서민경, 2006; 심진숙, 2009; 서소영, 2009; 김윤태, 2013)과 관련된 주제만 다루어져 왔고, 상담에서의 공감은 충분히 연구되지 않았다. 특히 상담성과를 더 잘 예측하는 것으로 알려진 내담자의 지각된 공감은 청소년 내담자를 대상으로 한 연구가 거의 없는 실정으로 이에 대한 연구가 필요하다고 하겠다. 연구자는 앞서 언급한 바처럼 청소년이 발달적 측면에서 독립-의존의 과도기 단계, 그리고 자아정체감의 형성과정에 있어 자존감이 흔들리기 쉬운 단계에 있기 때문에, 이러한 청소년의 입장과 상황을 정확히 이해하고 응답하는 상담자의 반응을 공감적이라 지각할 것이라 기대한다. 그래서 청소년내담자는 성인상담에서의 지각된 공감과는 상이한 특징을 보일 것이다. 따라서 본 연구는 청소년 내담자가 공감적이라 지각하는 상담자의 반응이 무엇인지를 확인하여, 성인 내담자가 지각하는 공감과 구별되는 청소년 내담자가 지각하는 공감의 특징을 이해하고자 한다.

청소년 내담자의 지각된 공감을 탐구하기 위해서는 연구자나 상담자의 관점을 배제하고 내담자가 지각하는 공감을 실제 상담 장면을 통해 파악하는 것이 보다 정확하게 그 본질을 이해할 수 있는 방법이 될 것이다. 즉 상담자나 연구자의 입장에서 개발한 질문지를 통해 내담자의 지각된 공감을 연구할 경우 내담자가 그 틀 안에서 반응하기 때문에 정확한 내담자의 반응을 수집하기 어렵다. 또한 연구의 목적이 발견 지향적이고 현상을 이해하기 위한 것일 경우 질적 연구방법이 더 적절할 수 있기 때문에(Bachelor, 1988), 본 연구에서는 질적 연구방법을 활용할 것이다.

연구방법

1. 현상학적 연구

본 연구는 상담 장면에서의 청소년 내담자가 상담자의 어떤 반응을 공감적으로 지각하는지 살펴보고 그 경험의 의미를 밝히는데 그 목적이 있다. 따라서 인간 경험을 기술하고 이에 대한 분석을 통해 현상에서 경험되는 의미를 밝히고자 하는 현상학적 연구방법을 택하였다. 현상학이란 한 개인의 생생한 경험을 기술하는 것이며(김분한 외, 1999), 하나 또는 다수의 개인들이 (특정)현상을 생생하게 경험한 것의 의미, 구조, 본질이 무엇인지에 대하여 그 의미를 기술하는 방법이다(Creswell, 2010). 본 연구에서는 참여 경험의 탐구를 통해 보다 일반적인 경험을 발견할 수 있는 Colaizzi의 방법을 통해 청소년 내담자들이 공감을 지각하는 경험을 알아보하고자 한다.

2. 연구 참여자

연구 참여자는 서울/인천 지역 청소년 상담센터 및 학교 상담실에 의뢰된 내담자 중에서 14-19세이며 5회 이상 상담이 진행된 내담자를 조건으로, 연구자의 지인을 통해 각 상담센터 및 학교 상담실의 청소년 상담자와 연락하여 연구의 목적과 면담 내용에 대해 설명하였다. 참여자의 나이를 14-19세로 한정된 것은 연구자의 질문을 이해하고 응답할 수 있는 인지적 능력이 필요했기 때문이며, 5회 이상 상담을 기준으로 한 것은 상담자-내담자 간의 관계를 형성하는데 필요한 최소한의 기간이 5회라 판정한 것(Barret-Lennard, 1962)과 공감과 상담의 효과가 상담 중반 이후에 유의미하게 나타난다는 연구(김영란, 1999; 두경희, 2005에서 재인용)를 근거로 한 것이었다.

연구자는 내담자 면담이 가능하다고 응한 청소년 상담자에게 상담자용, 내담자용, 부모용 연구참여 동의서를 제공하였다. 연구참여 동의서에는 연구에 대한 개요와 절차, 위험요인 혹은 불편사항, 비밀보장, 참여자의 권리 등의 내용이 포함되었다. 상담자는 이를 바탕으로 본인의 내담자에게 연구 및 면담에 대하여 설명하고 내담자용 및 부모용 연구참여 동의서를 제공하였으며, 이에 응한 내담자를 연구참여자로 선정하였다. 연구참여자는 여자 11명, 남자 4명이었으며, 연구참여자의 기본정보는 표 1과 같다.

<표 1> 연구 참여자의 기본 정보

연구 참여자	학년	성별	상담기간
1	중학교 2학년	여자	10회
2	중학교 2학년	여자	1년 이상
3	고등학교 3학년	여자	11개월
4	중학교 2학년	여자	1년 이상
5	고등학교 2학년	여자	1년 이상
6	고등학교 2학년	여자	1년 이상
7	고등학교 1학년	남자	20회
8	고등학교 2학년	여자	1년 이상
9	고등학교 2학년	여자	5회
10	고등학교 1학년	남자	1년 이상
11	중학교 2학년	남자	1년 이상
12	고등학교 3학년	남자	24회
13	고등학교 3학년	여자	10개월
14	고등학교 3학년	여자	6회
15	고등학교 3학년	여자	6회

3. 자료 수집 및 분석 절차

연구에 참여할 의사를 보인 16명의 청소년 내담자를 면담하였으며, 이 중 면담이 원활히 진행되지 못한 내담자 1명의 자료를 제외하였다. 따라서 총 15명(남자 4명, 여자 11명)의 청소년내담자를 면담하고 자료를 분석하였다. 연구에 참여한 청소년 내담자들은 가정문제, 교우관계 문제, 학교 적응 문제 등을 주호소문제로 하여 상담을 받고 있었으며, 지적 능력과 언어구사에 문제가 없어 면담을 통하여 자신이 경험한 현상을 충분히 진술할 수 있었다.

선정된 내담자는 면담이 예정된 날에 연구자가 상담실로 직접 찾아가서 상담이 끝난 직후에 만나 면담을 진행하였다. 내담자에게 연구자를 소개한 후, 연구와 면담 과정에 대해 다시 한 번 소개하고 녹음 및 기록에 대한 동의를 구하였다. 기본 질문인 “이번 상담에서 상담자가 나의 상태나 상황을 이해했다고 느낄 때, 나의 생각을 알고 있다고 느낄 때, 나의 감정을 이해하고 있다고 느낄 때가 있었나요? 우리는 이것을 공감적이라고 말합니다. 상담 중에 상담자가 공감적으로 느껴진 순간이나 상황에서의 상담자의 말과 행동, 느낌, 상담분위기 등을 말해주세요.”를 토대로 하되 면담 상황에 맞추어 자연스럽게 질문하였다. 더불어 내담자의 자율적 반응을 해치지 않는 범위 내에서 추가적인 설명을 붙이거나 면담이 진행되는 중간에 질문을 상기시켜 내담자가 원활하게 대답할 수 있도록 도왔다. 면담은 내담자의 정규 상담시간 바로 이후 이루어져 시간이 과도하게 길어지거나 이후의 과외활동을 방해할 수 있었는데, 이러한 현실적인 면을 고려하여 면담의 길이를 확정하지 않고 다소 융통성을 두고자 하였다. 면담 시간은 최소 20여분에서 최대 40여분까지 소요되었다.

이러한 과정을 통해 수집된 참여자들의 자료를 분석하기 위해 다음과 같은 6단계의 과정을 거쳤다.

제1단계 ‘의미 파악을 위한 반복적인 독해’단계에서, 연구자는 면담이 종료된 후에 녹음 파일을 전사하여 축어록을 작성하였다. 축어록을 반복적으로 읽으면서 청소년 내담자가 진술한 내용과 표현하고자 한 공감적 경험을 내담자의 입장에서 이해하고자 하였다.

제2단계 ‘의미 있는 진술 발췌’ 단계에서, 연구자는 자료를 반복적으로 읽고 그 의미를 파악한 뒤, 청소년 내담자들이 지각한 공감경험과 관련된 의미 있는 진술을 발췌하였다. 각 참여자들이 진술한 내용 중에서 의미가 중복된 문장들은 제거하였다.

제3단계 ‘재진술’단계에서, 제2단계의 의미 있는 진술을 다시 분석하여 연구자의 관심에 따라 명확히 표현하여 재진술하였다. 의미 있는 진술은 참여자의 언어를 그대로 사용했다면, 재진술은 더 일반적인 형태로 연구자의 표현방식에 의해 다시 진술되었다. 이 과정에서 연구자의 표현방식이 참여자가 표현하고자 한 의미를 잘 내포하고 있는지, 연구자의 언어가 적절한지에 대하여 청소년상담 전공 석사수료생이자 상담실무자 2명에게 검토를 받았다.

제4단계 ‘구성 의미 도출’ 단계에서, 의미 있는 진술과 재진술을 가지고 구성 의미

(formulated meaning)을 이끌어냈다. 이를 통해 총 67개의 구성의미가 도출되었다.

제5단계 ‘주제, 주제군, 범주의 구성’단계에서, 도출된 구성의미를 주제(themes), 주제군(themeclusters), 범주(categories)로 묶어서 조직하였다. 구성의미들은 19개의 주제와 10개의 주제군으로 묶였고, 이를 통해 5개의 범주가 확인되었다. 이 과정에서 지도교수의 지속적인 지도를 받고, 질적 연구의 경험이 있는 청소년상담 전공 박사생 1인과 청소년상담 전공 박사 수료생 1인에게 구성에 대한 적절성을 검토 받았다.

제6단계 ‘최종적인 기술’ 단계에서, 발견한 주제를 가지고 현상에 대해 확인된 요소를 통합하고 현상과 관련하여 명확한 기술로 최종 기술(exhaustive description)을 한다.

이러한 분석의 전 과정에서 연구자는 우선 도출된 의미단위들이 참여자의 원진술과 일치하는지를 반복적으로 확인하였고, 연구 참여자와의 면담에서 충분한 내용이 나왔는지를 고려하였다. 그리고 질적 연구 경험이 있는 2인, 청소년상담 전공 교수 1인과 주제, 주제군, 범주 등의 적절성에 대해 검토와 자문을 지속적으로 받았다.

결 과

Colaizzi의 현상학적 방법에 따라 분석한 결과 청소년 내담자들이 공감적으로 지각한 경험에 대하여 67개의 구성의미를 도출하였으며, 이들을 19개의 주제와 10개의 주제군으로 묶은 후 총 5개의 범주로 조직하였다.

<표 2> 연구결과: 구성의미(67), 주제(19), 주제군(10) 및 범주(5)

구성의미	주제	주제군	범주
- 내 이야기를 잘 들어줄 때 - 내 이야기를 의견 없이 잘 들어줄 때 - 이야기하기 편하게 잘 들어줄 때	1. 내 이야기를 온전히 잘 들어줌	1. 내 이야기를 잘 들어줌	
- 내 이야기에 집중해서 경청할 때 - 내 말에 따른 상담자의 표정 변화를 통해 나에게 집중하고 있다는 것을 느낄 때 - 나만을 위해서 듣는 것을 느낄 때	2. 내 이야기에 집중함		1. 잘 듣고 활발하게 반응해줌
- 들으면서 고개를 끄덕여줄 때 - 들으면서 ‘응,응’해줄 때 - 듣는 중간에 ‘아 그렇구나’라고 해줄 때	3. 들으면서 중간 중간 반응해줌	2. 반응을 잘 해줌	
- 대답을 잘 해줄 때 - 반응을 활발하게 해줄 때	4. 활발하게 반응해줌		

구성의미	주제	주제군	범주
- 사소한 일상에 관심을 가져줄 때 - 내 이야기에 관심을 보일 때 - 호소문제가 아닌 다른 일에도 관심을 가져줄 때 - 예전에 했던 이야기를 기억할 때 - 사소한 것도 캐치해서 이야기해줄 때	5. 나에게 관심을 가짐	3. 따뜻함을 느끼게 해줌	
- 상담실 들어올 때 내 표정이나 상태를 살펴줄 때 - 나를 걱정하고 챙겨줄 때 - 나를 생각해줄 때	6. 보살펴줌		
- 힘들었을 텐데 수고했다고 말해줄 때 - 괜찮다고 말해줄 때 - 격려해줄 때 - 다른 사람이었으면 못했을 거라고 격려해줄 때	7. 격려해줌		
- 힘들었겠다고 말해줄 때 - 위로의 말을 해줄 때 - 위안 받는 느낌이 들 때	8. 위로해줌		2. 따뜻한 보살핌
- 나만 그런 게 아니라고 이야기해줄 때 - 내 상황이면 그랬을 거라고 말해줄 때 - 다른 사람들도 겪는 일이라는 걸 알고 안심이 될 때	9. 다른 사람들도 그렇다고 말해줌	4. 안심시켜줌	
- 내 감정을 지지해줄 때 - 나를 지지해줄 때 - 내 편을 들어줄 때 - 내 지원군이 된 느낌이 들 때	10. 내 편이 되어줌		
- 내 감정을 이해해줄 때 - 내 행동을 이해해줄 때 - 내 상황을 이해해줄 때 - 내 말을 듣고 이해해줄 때 - 내가 그렇게 행동한 이유(상황이나 감정)를 이해해줄 때	11. 내 입장을 이해해줌	5. 나를 이해해줌	
- 명확하지 않은 감정을 상담자가 설명해주어 깨닫게 될 때 - 자각하지 못했던 감정을 깨닫게 해줄 때 - 내가 말로 표현 못하는 것을 말로 표현해줄 때	12. 내 감정을 표현해줌		3. 온전한 이해
- 인정하지 못했던 감정을 인정하도록 도와줄 때 - 내 감정을 해석해 줄 때 - 내 감정을 반영해서 다시 말해줄 때 - 내 이야기를 충분히 경청한 후에 상담자의 느낀 점이나 내 감정을 정리하여 말해줄 때	13. 내 감정을 정리해줌	6. 내 감정을 표현해주고 정리해줌	
- 나와 같은 생각을 할 때 - 나와 같은 감정상태가 될 때 - 나와 똑같이 말해줄 때 - 내 마음을 알아줬을 때	14. 나와 통했다는 느낌이 듦	7. 함께 하는 느낌을 줌	4. 함께 머무름

구성의미	주제	주제군	범주
- 내 이야기에 따라 표정이 바뀔 때 - 안타깝거나 안쓰러운 표정을 지을 때 - 걱정스러운 표정을 지을 때 - 내 감정에 주의를 기울이고 목소리 톤을 조절할 때	15. 나와 함께 머무른다는 느낌이들		
- 편하게 울도록 해줄 때 - 포근한 느낌이 들 때 - 나를 편안하게 해줄 때 - 미소 지으면서 들어줄 때 - 편안한 표정이나 목소리톤일 때 - 차분하고 낮은 목소리 톤과 억양으로 말해줄 때	16. 편안하게 느끼도록 함	8. 편안한 느낌을 줌	
- 어려운 상황에 대해 해결방법이나 대처방법을 알려줄 때 - 과거의 일에 대한 조언을 제안해줄 때 - 내 진로를 함께 알아봐줄 때 - 내 단점을 보완하는 법을 알려줄 때	17. 더 나아질 수 있는 방법을 알려줌	9. 현실적으로 조언해 줌	5. 문제해결 을 위한 노력
- 내 상황을 다 이해하고 냉철하게 판단해줄 때 - 내 상황을 깨닫고 받아들이도록 도와줄 때	18. 내 상황을 수용하도록 도와줌		
- 상담자의 경험을 이야기해줄 때 - 상담자가 나와 비슷하게 겪었던 경험을 이야기해줄 때	19. 상담자의 경험을 이야기해줌	10. 상담자의 자기개방	

범주 1. 잘 듣고 활발하게 반응해줌

주제군 1. 내 이야기를 잘 들어줌

청소년 내담자들은 상담자가 자신의 이야기를 잘 들어주거나 의견을 내지 않고 들어줄 때, 이야기하기 편하게 잘 들어줄 때 경청되는 느낌을 받았다. 또한 상담자가 자신의 이야기를 진심으로 집중해서 들어줄 때 공감 받았다고 지각하였다.

주제 1. 내 이야기를 온전히 잘 들어줌

제가 관심분야가 좀 되게 많은데요... 좀 약간.. 뭐라 해야 되지.. 좀 제가 관심분야도 많고 그런 쪽의 얘기를 사람들이랑 얘기하다보면 저도 모르게 튀어나오는 게 있거든요. 지루하시고 잘 모르겠고 그러실 수도 있는데. 매일 잘 들어주시고. (참여자 4)

제가 겪은 경험을 정말 똑같이 겪지 않는 이상 이해하지 못할 경험인거 저도 아는데 선생님이 들어주시는 걸 느껴서 그 때가 제일 인상 깊었던 거 같아요. (참여자 14)

주제 2. 내 이야기에 집중함

얘기하면서 뭐 느꼈다 이게 아니라 그냥 마음이 편해요. 제일 좋은 게 막 이 아이에게 뭘 느끼게 해줘야겠다라는 거보다 잘 경청해주고 잘 얘기를 들어주면 무의식 중에 그 표정이 나와요. 정말 이 얘기에 집중을 하고 있구나를 느껴요. (참여자 5)

되게 집중해서 들어주시는 거 같이. 표정이 계속 변하시니까 제가 얘기하는 거에 따라서. (참여자 13)

주제군 2. 반응을 잘 해줌

상담자가 ‘응, 응’ 또는 ‘그렇구나’의 언어적 반응 및 고개를 끄덕이는 등의 비언어적 반응과 같은 긍정적인 느낌의 반응을 보일 때, 말하는 내용을 잘 따라가면서 적절한 대답을 해주거나 반응을 활발하게 보일 때 청소년 내담자는 자신의 이야기가 경청되고 있다고 확인할 수 있으므로 공감적으로 받아들인다.

주제 3. 들으면서 중간중간 반응해줌

맨날 계속 말할 때도 다 공감해주시는 거 같아요. 제가 하는 거를 다. 말했을 때도 그렇고. 끄덕이는 것도 이렇게. (참여자 6)

주제 4. 활발하게 반응해줌

일단 대답도 잘 해주시고. 표정도 자주 바뀌시고. (참여자 2)

범주 2. 따뜻한 보살핌

주제군 3. 따뜻함을 느끼게 해줌

청소년 내담자들은 상담자가 자신의 사소한 일상에 관심을 가져주거나 자신의 이야기를 관심 있어 할 때, 호소문제가 아닌 다른 일에도 관심을 보일 때, 예전에 했던 이야기를 상담자가 기억하고 있거나 사소한 것도 캐치해서 말해줄 때, 상담자가 내담자의 표정이나 상태를 살피면서 반응하거나 자신을 걱정하고 챙겨주는 등 배려하는 모습을 보일 때 상담자의 따뜻함을 느끼고 이를 공감으로 지각한다.

주제 5. 나에게 관심을 가짐

꼭 제가 면담을 요청 드린 이런 일이 아니더라도 다른 거에 대해서 관심을 많이 써주셨어요. 제가 상담을 할 때 되게 중요한 대화가 있었는데. 이것 땀에 되게 골치를 썩고 있었는데 갖고 와봐 하셔서 막 같이 해주시고. 친구처럼 언니처럼 해주시는 것도 아 저를 많이

신경써주시는구나...

(참여자 14)

주제 6. 보살펴줌

일단 제일 좋은 거는 들어올 때... 들어올 때 제 표정 살펴주면서 기분 좋아보이면 오늘은 기분이 좋아보인다든지 더워보인다든지 그런 말이라도 뭐가 바뀌면 앞머리 잘랐네? 뭐 이런 말이라도지 처음부터 말 꺼낼 수 있게 그 일부러 얘기하게 만드는 게 아니라 일상부터 공감해주는 거? (참여자 13)

주제군 4. 안심시켜줌

청소년 내담자들은 상담자가 수고했다는 말이나 다른 사람이면 못했을 거라는 등의 위로나 격려를 전할 때 자신의 힘든 마음을 이해받는다고 느끼며, 내담자 자신을 지지해주고 자신의 편이 되어 지원군이 되어주는 느낌을 받을 때도 상담자가 자신을 이해하며 공감하고 있다고 지각한다.

주제 7. 격려해줌

네. 지금까지 되게 힘들었을 텐데 수고했다고 그랬어요. (참여자 9)
제가 아빠한테 많이 혼나면 기분이 안 좋잖아요. 그걸로 뭐. (침묵 17초) 괜찮다고 막 해주세요. (참여자 11)

주제 8. 위로해줌

여러 번 만나다보니까 저희 가족 성격을 좀 많이 파악하셔가지고 그러다가 제가 이리이러하게 힘들었겠구나 이런 말을 해줄 때가 있었는데 좀 공감이 되었어요. 그러니까 선생님도 내가 느끼는걸 느꼈구나 이런. 그러죠. (참여자 10)

주제 9. 다른 사람들도 그렇다고 말해줌

선생님 보기에다 짜증나는 거라고 공감 가는 듯이 그렇게 얘기했어요. 아 저 근데 그거 보니까 저 혼자만 짜증내는 게 아니니까요 나쁘진 않았었어요. (참여자 7)
나만 그런 게 아니구나 이려고. 선생님도 내 맘을 이해해 주는구나. (참여자 12)

주제 10. 내 편이 되어줌

그냥 어따 말할 사람도 없고 내 얘기 내 편 안 들어주고 내 얘기 안 들어주니까 상담선생님한테 얘기하고 싶어서 오는 거잖아요. 얘기할 사람이 없어서. 상담선생님은 그래도 내 편이 되어주고 내 입장에서 말을 해주고. (참여자 5)

범주 3. 온전한 이해

주제군 5. 나를 이해해줌

청소년 내담자는 상담자가 자신의 말, 행동, 감정, 상황 등을 이해해 줄 때 공감을 느낀다. 내담자 자신의 부정적인 감정이나 그 당시 그렇게 행동할 수밖에 없었던 이유, 내담자가 이해받고 싶은 상황 등을 상담자가 판단 없이 이해해주는 것이 내담자의 마음을 알아주는 의미로 경험된다.

주제 11. 내 입장을 이해해줌

그냥 무슨 일이 있었다고 얘기하면.. 제가 화가 났거나 뭐 그런 일이 있어서 뭐 어떤 행동을 했다고 하면 니가 이런 상황에서 어떤 감정이 들어서 이런 행동을 했구나 이렇게 얘기했을 때. 제가 한 행동을 이해할 때. (참여자 6)

주제군 6. 내 감정을 표현해주고 정리해줌

청소년 내담자는 자신이 명확하게 알지 못했던 감정이나 자각하고 있지 못했던 감정, 정리되지 않아 말로 표현하지 못했던 감정을 상담자가 온전히 이해하고 설명하거나 표현해줄 때, 인정하지 못했던 감정을 인정할 수 있도록 도와주거나, 감정을 해석해주고 반영해 줄 때, 자신의 감정을 정리하여 말해줄 때도 상담자가 자신의 감정을 공감하였다고 경험한다.

주제 12. 내 감정을 표현해줌

왜냐면. 나도 이런 감정을 알곤 있었는데 누가 말해주지 않으니까 몰랐던 거예요. 근데 상담선생님이 구체적으로 그거를 설명해서 말해주니까 아 그럼 내가 여태까지 느꼈던 기분이 이런 기분이었구나 라고 깨닫게 해주세요 선생님이. (참여자 5)

그냥 난 좀 답답해갖고 오고 그랬거든요? 근데 선생님이 그냥 힘들었겠구나 그런 식으로 한 마디 하면. 오기 전까지는 몰랐던 거 같아요. (참여자 15)

주제 13. 내 감정을 정리해줌

근데 여기 상담선생님은 한 시간 내내 제 얘기를 들어줘요. 듣고 나서 나중에 느낀 점을 말해주니까 그게 정리가 돼서 더 잘 쉽게 와 닿는거죠. 다른 상담선생님들은 뭔가 애한테 뭔가 얘기를 해주고 싶고 그러니까 막 뭐를 얘기를 자꾸 해요. 근데 상담 하는 입장 저 입장에서는. 내 입장에서는 이만큼 얘기하고 싶은데 왜 내 얘기를 안 들어주고 왜 자꾸 자기 할 말만 하지? 그러다보니까 이 선생님은 선블리 말을 하는거죠 내 얘기를 끝까지 안 듣고 말하니까. 근데 여기 상담선생님은 내 얘기를 다 듣고 난 다음에 선생님 생각을 말해주고.

내가 이런 기분이었을 때 이렇구나 라는 것을 선생님이 얘기를 해주시니까 그게 또.. 좋은 거 같아요. (참여자 5)

제가 잘못했다는 걸 인정하고 그 사람이 그 때 나뻐다는 걸 인정을 하되 용서를 하면 그만인데 잘못하지 않았어 내가 나쁜거야 이런 식으로 자책을 하니까. 그게 사실 지금까지 이렇게 왔기 때문에 탁탁 얘기해주는 게 좋았던 거 같아요. (참여자 14)

범주 4. 함께 머무름

주제군 7. 함께 하는 느낌을 줌

청소년 내담자는 상담자가 자신과 같은 생각을 하거나 같은 감정상태가 될 때, 자신과 똑같이 말해주거나 내 마음을 알아준다는 느낌이 들 때 상담자가 내담자와 같은 상태로 맞추어지면서 내담자가 상담자와 통했다는 느낌을 받게 된다. 또한 내담자의 이야기에 따라 표정이 바뀌거나, 내용에 따라 안타깝거나 걱정스러운 표정을 지을 때, 내담자의 감정에 맞추어 목소리 톤을 조절할 때도 상담자가 자신과 함께 한다는 느낌을 받는다.

주제 14. 나와 통했다는 느낌이 듦

음... 뭐라 해야 되지. 그냥 뭔 일 있어서 그거 얘기했는데. 저랑 똑같이 말해줄 때.

(참여자 1)

처음 만났을 때 제가 (웃음) 첫 만남인데 제가 너무 슬픈 얘기를 꺼낸 나머지 제가 울었어요. 눈물이 막 나는데 선생님이 막 손 잡아주시고 괜찮아 이렇게 해주셨거든요. 제가 울 때까지 기다려주셨어요. 근데 제가 울음이 끝나고 나서 좀 진정이 된 다음에 선생님이 되게.. **이 우는 거 보니까 되게 힘들었던 게 선생님한테 느껴졌어. 선생님한테 도와달라고 하는 거 같았어. 이렇게 말씀하셨어요. 아 그 때 진짜 완전 진짜 더 눈물이 났어요. 그거 듣고 너무.. 아 진짜. 되게 안심이 되고. 선생님이 제 마음을 딱 알아주신 거 같아서.

(참여자 9)

주제 15. 나와 함께 머무른다는 느낌이 듦

막 안타까운 표정? 안쓰러운 표정? 고개 막 격하게 끄덕이고.

(참여자 8)

제가. 말하다보면 되게 막.. 슬플 때가 있어요. 옛날 과거를 생각하게 되고 그러니까 슬픈데 그때 선생님이 목소리를 되게 줄여서 아.. 이렇게 말하시거나.

(참여자 9)

주제군 8. 편안한 느낌을 줌

청소년 내담자들은 상담자가 편안한 표정으로 들어줄 때나 차분하고 낮은 목소리 톤 또는

편안함을 느낄 수 있는 목소리 톤에서 공감 받는 느낌이 있다. 포근하거나 편안한 느낌이 들 때나 감정 표현을 편하게 할 수 있는 분위기를 만들어 줄 때에도 상담자를 공감적으로 지각한다.

주제 16. 편안하게 느끼도록 함

상담사들의 특징인지 모르겠는데. 되게... 편안한 톤? 되게 목소리가.. 막.. 되게 편안해요. 마음에 그 안정도 되면서 공감 받는 느낌도 들고 그래요. 반응에 따라서도 되게 달라지는 거 같아요. 내가 공감 받고 있구나 이렇게 느낄 때도 있고. 아 이 사람 별로 안 듣고 있네 이럴 때도 있고. (참여자 9)

범주 5. 문제해결을 위한 노력

주제군 9. 현실적으로 조언해 줌

청소년 내담자는 상담자가 자신의 어려운 상황에 대해 해결방법이나 대처방법을 알려줄 때, 자신의 단점을 보완하는 방법을 알려줄 때, 과거의 일에 대해 조언해주거나 진로를 함께 알아봐줄 때, 내담자 자신의 상황을 이해하고 판단해주거나 수용하도록 도와줄 때와 같이 상담자가 함께 노력하는 것을 공감적으로 지각한다.

주제 17. 더 나아질 수 있는 방법을 알려줌

친구랑 싸웠는데 항상 제가.. 굶신거리고 그런 것도 있는데. 선생님이 어떻게 대처하면 되고 어떤 감정을 가져야될지 공감을 해주고 잘 얘기해줬어요. (참여자 3)

내가 그 때 너였으면 이렇게 했을 거 같은데 어떠니? 이렇게 해주셨어요. 이것도 이제 질책 아닌 질책인데 저를 더 사랑하고 그랬어야 됐는데 왜 저를 사랑하지 못하는 그런 길로 행동을 했느냐. 이런 길도 있지 않았을까? 이런 식으로 말씀해주셨는데. 네. 너무...

(참여자 14)

주제 18. 내 상황을 수용하도록 도와줌

제 상황에... 이러한 상황이 있었어요 라고 말씀드렸는데 저를 달래주시는 것도 잘 달래 주셨지만 좀 냉철하게 딱 이런 상황에서는 이렇게 해주어야됐다... 공감? 판단을 해주셨어요. 그런 상황에선 이렇게 이렇게... 일단 저한테 이렇게 판단을 내릴 수 있다는 거 자체가 제 상황을 완벽히 공감을 해주셨다는 거니까. (참여자 14)

주제군 10. 상담자의 자기개방

상담자가 자기개방을 하는 것이 청소년 내담자들에게는 자신의 어려움을 공감하여 상담자가 본인의 이야기를 하는 것이라고 느껴지므로 문제해결을 위해 함께 노력하는 공감적 반응으로 지각한다.

주제 19. 상담자의 경험을 이야기해줌

제가 얘기하고 있을 때... 본인의 경험도 얘기해주신다는 건... 공감을 하시면서 잘 들어 주셨기 때문에 해주실 수 있는 게 아닐까 싶어요. (참여자 4)

아.. 그.. 제가 만약에 어떤 얘기를 말하면은 선생님이 자기가 약간 겪었던 비슷한 일 그런 거 경험 말해주시면서 나는 이랬어~ 그런 식으로 말하실 때. (참여자 8)

논 의

본 연구의 목적은 상담자가 자신을 공감·이해하고 있다고 지각하는 상황 혹은 현상에 대한 청소년 내담자의 경험과 그 의미를 탐색하는 것이다. 이를 위하여 연구자는 Colaizzi의 현상학적 방법을 활용하여 청소년 내담자가 지각한 공감경험을 탐구하였다. 15명의 청소년내담자를 대상으로 면담을 진행하고 수집한 자료를 분석한 결과, 상담자 공감에 대한 내담자 지각에 대하여 67개의 구성의미, 19개의 주제, 10개의 주제군, 총 5개의 범주 - '잘 듣고 활발하게 반응함', '따뜻한 보살핌', '온전한 이해', '함께 머무름', '문제해결을 위한 노력' - 를 확인하였다. 이에 대하여 각 범주의 의미를 논의하고, 성인을 대상으로 한 기존 연구들과 다른 독특성도 함께 살펴보겠다.

첫째, 청소년 내담자는 상담자의 '잘 듣고 활발하게 반응함'에 상담자가 자신을 공감·이해하고 있다고 지각하였다. 연구 참여자 15명 중 12명이 상담자의 이러한 주의 깊은 경청행동을 공감 받는 경험으로 지각하였는데, 이러한 결과는 청소년상담에서 경청이 매우 중요한 상담자 행동임을 보여주는 것이다. 청소년 내담자들은 상담자가 자기 이야기에 집중하여 온전히 들어 줄 때, 자기 말을 가로막지 않고 들어줄 때, 집중하면서 반응해 줄 때 상담자가 자신을 공감하고 있다고 경험한다. 즉 상담자가 자신의 말을 공감하고 이해하기 때문에 지적 또는 반대의견이 없고 별다른 지도함이 없이 온전히 들어준다고 경험한다.

둘째, 청소년 내담자는 상담자가 '따뜻한 보살핌'을 할 때 상담자가 자신을 이해하고 공감한다고 지각하였다. 연구 참여자 15명 중 14명이 '따뜻한 보살핌' 범주에 해당하는 상담자의 반응을 공감으로 지각하였고, 특히 7명의 면담에서는 '따뜻한 보살핌'에 해당하는 구성의미가 2개씩 도출되어 청소년 내담자들이 상담자의 '따뜻한 보살핌'의 반응을 매우 공감적으로 지각

한다는 것을 알 수 있다. 성인 내담자와 비교해보면, 성인 참여자 27명 중 4명만이 ‘온 몸으로 받아주는 따뜻함’을 공감이라 지각한 이정미, 이윤주(2013)의 연구결과와 참여자의 단지 7%만이 ‘지각된 양육적 공감’에 속한 Bachelor(1988)의 연구결과와는 매우 상이하다.

이를 청소년의 발달 측면에서 고려해보면, 청소년은 현재에도 부모 또는 양육자가 중요한 애착대상이자 지지체계(Santrock, 2004)로 여전히 성인의 보살핌을 필요로 한다. 특히 상담실을 찾는 상당수의 청소년들은 그들의 부모가 보살핌을 충분히 제공하지 못한 경우가 많아 결여된 보살핌을 성인상담자로부터 받을 때, 자신의 입장을 공감하고 이해한다고 경험하게 된다. 또한 청소년기는 ‘상상적 청중’, ‘개인적 우화’에서처럼 타인의 인정과 관심을 성인보다 더 바라는데, 이러한 청소년기의 특성으로 인해 상담자의 ‘따뜻한 보살핌’이 자신을 향할 때 이를 공감 받는다고 느낀다.

셋째, 청소년 내담자들은 상담자가 ‘온전한 이해’를 보일 때 자신을 공감하고 있다고 지각하였다. 이러한 공감적 이해(empathic understanding)는 내담자가 경험한 감정과 개인적으로 중요한 의미를 상담자가 정확히 감지하고, 이해한 바를 내담자에게 전달해준 것을 의미한다. 또한 상담자가 내담자를 온전하게 공감한 경우 내담자의 인식 저변에 숨어 있던 것까지도 명료하게 되는데, 이러한 경험을 청소년내담자들은 상담자가 자신을 공감하고 있기 때문에 일어나는 것이라 이해하였다. 그리고 이러한 결과는 상담자가 공감을 통해 내담자의 경험을 확장하게 된다는 Rogers(1980)의 언급과도 일치하는 결과라 하겠다.

넷째, 청소년 내담자는 상담자가 정서적으로 ‘함께 머무름’ 상태에서 자신의 기분/생각과 조화로운 태도를 보일 때 상담자가 자신을 이해하고 있다고 지각하였다. Bachelor(1988)는 정서적 공감에 대해 전형적으로는 이에 해당하는 특정 치료자 행동을 확인할 수 없으며, 단지 내담자가 경험하고 있는 것을 치료자가 경험하고 있다고 느끼는 것으로 대개 비언어적이라고 하였다. 유사하게 본 연구에서도 내담자들은 통했다는 느낌이나 편안한 분위기로 상담자가 공감하고 있음을 느끼고 있었는데, 이는 상담자의 비언어적 행동이 공감에 중요한 요소임을 보여주는 것이라 하겠다.

다섯째, 청소년 내담자는 상담자가 ‘문제해결을 위한 노력’을 보일 때 자기가 처해있는 입장을 공감하고 이해한다고 지각하였다. 이러한 결과는 두경희(2005)의 ‘상담자 경험과 정보활용’, Bachelor(1988)의 ‘지각된 공유적 공감’과 내용면에서 부분적으로 일치하지만, 상담자의 행동 측면에서는 본 연구의 결과가 더 다양한 상담자 행동들을 포괄하고 있다고 하겠다. 본 연구의 참여자 15명 중 8명이 이러한 상담자의 노력을 공감적으로 지각한 반면, 성인을 연구했던 Bachelor(1988), 이정미, 이윤주(2013)는 상담자의 조언이나 문제해결을 위한 노력을 내담자의 지각된 공감에 포함시키지 않았다. 그리고 상담자의 자기개방과 의견제시를 지각된 공감에 포함시켰던 두경희(2005)도 응답자 중 25%만이 반응한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 청소년 내담자들이 성인과 달리 상담자가 문제해결 방법을 알려줄 것이라는 상담기대가 높았

다는 연구(김수연, 장재홍, 2011)의 결과와 맥을 같이 하는 것으로, 성장하면서 도움과 조언이 필요한 청소년의 특징이 본 연구에서도 드러난 것이라 하겠다. 즉, 청소년내담자들은 어려움에 처해있는 자신의 입장을 이해하는 성인 상담자에게 의지하고자 하며, 상담자의 문제해결 노력을 자신의 욕구와 입장을 이해하고 공감적으로 응답하는 것이라 지각하는 것이다.

이상에서 보는 바와 같이 청소년 내담자는 성인 내담자와 유사하게 상담자의 공감을 지각하는 측면도 있지만, 성인과 달리 지각하는 측면도 있다. 기존연구와 비교해 볼 때 본 연구의 결과는 Bachelor(1988)의 공감유형을 모두 포함하면서 상담자의 '잘 듣고 활발하게 반응함', '문제해결을 위한 노력'이 더 첨가되었다. 또한 이정미, 이운주(2013)의 연구와 비교해 보았을 때, 그들의 범주들과 동일한 면이 있으면서 부가적으로 '문제해결을 위한 노력', '내 편이 되어줌'을 공감이라고 지각하는 면이 달랐다. 이러한 결과는 독립적인 개체로 성장하는 과정이지만 성인의 보살핌과 지도를 여전히 기대하는 청소년들과의 상담에서, 자신들의 이러한 욕구와 입장을 이해하는 것, 그리고 이러한 이해에 따라 행동한 상담자의 반응을 공감적이라 지각한다는 것을 의미한다. 이것은 Moore와 Fine(1995)이 언급한 '내담자의 느낌과 요구에 꼭 맞고, 적절한 지각과 반응'이 공감으로 지각된다는 것과 맥을 같이 하는 것으로, 내담자의 말에 대한 공감뿐만 아니라 입장, 특히 청소년이 경우 발달적 입장까지도 공감하는 것이 중요하며, 공감적 지각뿐만 아니라 공감적 응답을 하는 것이 중요하다는 것을 입증하는 것이기도 하다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 청소년 내담자가 지각한 공감에 대한 연구가 거의 이루어지지 않은 상태에서 현상학적 연구방법을 활용하여 청소년 내담자의 공감지각 방식을 선택적으로 연구하였다. 따라서 청소년 상담자들은 청소년의 이러한 발달적 특성과 상담에서의 특성을 심도 있게 이해하여 기존의 성인 내담자 혹은 상담자 시각에서 벗어나 공감을 더 예민하게 바라보고 확장시키는 자세가 필요하겠다.

둘째, 본 연구에서 확인된 결과들은 청소년 상담에서 상담자의 공감에 대한 새로운 척도를 구성하는데 기여할 수 있을 것이다. 기존의 척도들은 성인 및 이론가 기준의 척도이므로 본 연구결과가 청소년 내담자를 위한 새로운 공감 척도 개발에 밑거름이 될 수 있다면 청소년 상담 분야의 연구가 보다 더 확장될 수 있을 것이다.

그러나 본 연구에서 청소년 내담자가 공감이란 말을 어떻게 이해하고 있는가의 구성개념은 이 연구에서 다루지 않았다. 더불어 내담자와 상담자가 지각하는 공감의 차이는 확인하지 못하였다. 후속 연구에서 공감에 대한 내담자와 상담자의 시각 차이가 연구된다면, 공감 주체에 따른 지각차이와 그 원인을 좀 더 이해할 수 있을 것이다. 또한 공감의 효과에 대해 구체적으로 다루지 않았다. 공감의 효과문제는 그동안 다양한 연구자들에 의해 다루어져 왔지만 내담자 입장에서 그 효과를 다룬 연구들은 많지 않다. 따라서 청소년 내담자가 지각한 상담자의 공감적 반응의 효과에 대하여 후속연구에서 좀 더 다루어지기를 기대한다. 마지막으로 연구대상자와의 면담시간이 비교적 짧고 대상자에 따라 시간이 유동적이었던 것은 연구의 한계

점으로 남는다. 질적 연구에서는 자료의 풍부함과 신뢰성확보를 위해 연구대상자와 2차레이 상 만나거나 60-90분의 비교적 긴 면담시간이 소요되는 것이 일반적이다. 그러나 본 연구에서는 '이번 상담시간에 경험한 상담자의 공감'에 초점을 두어 상담자와의 정규 상담시간 바로 후에 연구를 위한 면담시간을 배정하였다. 이러한 과정에서 보다 긴 면담시간을 잡는 것이 어려웠고 또한 수차례의 면담이 진행 중인 상담을 방해할 여지가 있어 복수의 면담시간을 가지기 어려웠다. 비록 연구의 신뢰성을 확보하기 위해 여러 평가자, 전문가의 자문과 감수를 받는 등의 노력을 했으나 이러한 짧은 면담시간이 연구결과에 영향을 주었을 수도 있는 한계 점이 있다.

참고 문헌

- 고경희 (2013). 심리검사해석상담에서 상담자의 공감적 이해가 전문적 도움추구태도에 미치는 영향. 호서대학교 대학원 석사학위논문.
- 김분한, 김금자, 박인숙, 이금재, 김진경, 홍정주, 이미향, 김여희, 유인영, 이희영 (1999). 현상학적 연구방법의 비교고찰: Giorgi, Colaizzi, Van Kaam 방법을 중심으로. 대한간호학회. 29(6). 1206-1220.
- 김수연, 장재홍 (2011). 청소년 내담자의 상담기대가 작업동맹 및 상담성가에 미치는 영향. 청소년상담연구. 19(2), 155-170.
- 김신미 (2009). 청소년상담 구조화가 상담자 및 상담회기평가에 미치는 영향. 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영란 (2005). 교정상담에서의 공감의 중요성. 교정연구, 29, 159-175.
- 김영란, 연문희 (2002). 상담단계별 상담자 공감과 내담자 체험 및 상담성과와의 관계. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(1), 19-38.
- 김윤태 (2013). 감정카드와 바람카드를 활용한 공감훈련 프로그램이 초등학생의 공감능력 및 교우관계에 미치는 영향. 부산교육대학교 대학원 석사학위논문.
- 김홍순, 김청송 (2011). 청소년상담에서 내담자의 상담에 대한 기대, 상담자의 자기개방 및 상담협력간의 관계. 청소년학연구, 18(7), 235-255.
- 두경희 (2005). 내담자가 공감적으로 지각하는 상담자 반응 분석. 서울대학교 석사학위논문.
- 박혜원 (2002). 공감훈련이 여중생의 공감능력과 자아존중감에 미치는 효과. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 서민경 (2006). 공감 및 자기표출훈련 집단상담이 초등학생의 정서지능과 친사회적 행동에 미치는 효과. 전주교육대학교 대학원 석사학위논문.

- 서소영 (2009). 초등학생의 성별 및 학년별 공감수준과 사회성숙도의 차이. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 심진숙 (2009). 공감 훈련 프로그램이 초등학생의 집단따돌림에 대한 방관자적 태도와 도움행동에 미치는 효과. 서울교육대학교 대학원 석사학위논문.
- 이정미 (2012). 내담자가 지각한 공감 경험. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이정미, 이윤주 (2013). 내담자가 지각한 공감 경험에 관한 질적 연구. 상담학연구, 14(4), 2027-2048.
- 조수연, 권경인 (2011). 초기상담에서 상담자 경력별 공감정확도와 상담만족도: 임상 실제자료를 기반으로 한 내담자 지각을 중심으로. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 23(2), 257-275.
- 조용주 (2011). 청소년 자녀가 지각한 어머니 공감과 어머니가 보고한 공감의 차이 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 22(4), 1123-1146.
- Angus, L., & Kagan, F. (2009). Empathic relational bonds and personal agency in psychotherapy: Implications for psychotherapy supervision, practice, and research. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 44(4), 371-377.
- Bachelor, A. (1988). How clients perceive therapist empathy: A content analysis of "received" empathy. *Psychotherapy*, 25, 227-240.
- Barrett-Lennard, G. F. (1981). The empathy scale: Refinement of a nuclear concept. *Journal of Counseling psychology*, 28, 91-100.
- Creswell, J. W. (2010). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. (조홍식, 정선욱, 김진숙, 권지성 역. 질적 연구방법론). 서울: 학지사.
- Duan, C., & Hill, C. E. (1996). The current State of Empathy Research. *Journal of Counseling Psychology*, 43(3), 261-274.
- Elliott, R., Bohart, A. C., Watson, J. C., & Greenberg, L. S. (2011). Empathy. *Psychotherapy*, 48(1), 43-39.
- Graaff, D. V., Branje, S. Wied, M., Hawk, S., Lier, P. V., & Meeus, W. (2014). Perspective Taking and Empathic Concern in Adolescence: Gender Differences in Developmental Changes. *Developmental psychology*, 3, 881-888
- Greenberg, L. S., Elliott, R., Watson, J. C., & Bohart, A. C. (2001). Empathy. *Psychotherapy*, 38(4), 380-384.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., Cogar, M., & Denmand, D. W. (1993). Beneath the surface of

- long-term therapy: Therapist and client report of their own and each other's covert processes. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 278-287.
- Kelly, A. E. (1998). Clients' secret keeping in outpatient therapy. *Journal of Counseling Psychology*, 45, 50-57.
- Kurtz, R. R., & Grummon, D. L. (1972). Different approaches to the measurement of therapist empathy and their relationship to therapy outcome. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 39, 106-115.
- Meek, J. E., & Bernet, W. B. (2001). *The fragile alliance: An orientation to psychotherapy of the adolescent*. Florida: Krieger publishing Company.
- Moore, B. F., & Fine, B. D. (1995). *Psychoanalysis: The Major concepts*. New Haven & London: Yale University Press.
- Plummer, M. (2008). *The impact of therapists' personal practice of mindfulness meditation on clients' experience of received empathy*. Doctoral Dissertation. Massachusetts school of professional psychology, Boston, U.S.A.
- Prout, H. T., & Brown, D. T. (2007). *Counseling and psychotherapy with children and adolescents*. Jew Jersey: John Wiley & Sons.
- Rogers, C. (1980). *A way of being*. (오제은 역. 칼 로저스의 사람-중심 상담). 서울: 학지사.
- Rubino, G., Barker, C., Roth, T., & Fearon, P. (2000). Therapist empathy and depth of interpretation in response to potential alliance ruptures: The role of therapist and patient attachment styles. *Psychotherapy Research*, 10(4), 08-420.
- Santrock, J. W. (2004). *Adolescence*. 10th ed. McGraw-Hill Companies, Inc.: New York.
- Truax, C. B. (1966). Therapist empathy, genuineness, and warmth and patient therapeutic outcome. *Journal of Counseling Psychology*, 30(5), 395-401.
- Yalom, I. D. (1985). *The theory and practice of group psychotherapy*. 3th. ed. New York: Basic books.

A Phenomenological Research on Perception of Adolescent clients about Counselor's Empathy

Oh, Ye-Hyun · Jang, Jae-Hong
Choong-ang University Sogang University

The aim of this research is to figure out which responses of counselor are perceived as empathy to adolescent clients. Participants for this study were 15 of adolescent clients(4 boys, 11 girls) who were having psychological counseling more that 5 times at counseling office of youth center or school in Seoul and Incheon. Researcher interviewed participants about their perceived empathy during counseling and analysed recording data by Colaizzi's phenomenological method after interviewing. As a result of this study, it was identified that perceived empathy of adolescent clients are composed of 67 formulated meanings, 19 themes, 10 themeclusters and 5 categories. And these categories are denominated as 'active listening', 'warm affection', 'accurate understanding', 'affective resonance', 'effort to solving problems'. These include perceived empathy of adult clients from advanced researches as well as unique part differentiated from adults. This finding can be understand in reference to developmental trait of adolescence like requiring acceptance, attention and parents or guardian. In conclusion, it is discovered that adolescent clients have their own way of perceiving empathy distinct from adult clients.

Key words: adolescent, client, perceived empathy, phenomenological method

